

Propuestas legislativas sobre la responsabilidad del hostelero

Paula Castaños Castro

Facultad de Derecho
Universidad de Málaga

Abstract

El régimen de responsabilidad de los establecimientos hoteleros por la pérdida de los objetos de los clientes, contenido en los artículos 1783 y 1784 C.c., precisa una reforma. La solución establecida en los preceptos citados, redactados en 1889, difícilmente puede resolver de modo convincente la más variada y rica problemática que la pérdida o deterioro de los objetos de los clientes de los hoteles suscita en la actualidad. Son muchas las dudas e incertidumbres que en relación con estos supuestos se le plantean hoy al aplicador del Derecho: ¿la responsabilidad del hostelero alcanza a todos los objetos que el viajero lleve consigo o únicamente a aquellos que haya puesto en conocimiento del empresario?, ¿es responsable el establecimiento de los daños o de la sustracción de los vehículos de los clientes aparcados en el recinto del hotel?, ¿y de los daños sufridos por los objetos guardados en la caja fuerte de la habitación?, ¿corresponde al cliente que exige una indemnización al hotelero probar que introdujo en el hotel los objetos cuyo valor reclama?, ¿cómo puede probar este hecho?...Con el fin de responder a tales cuestiones, se formulan propuestas de lege ferenda sobre el régimen jurídico de la responsabilidad del hostelero.

The liability regime of the hotelier establishment for the loss of customer objects contained in Articles 1783 and 1784 Cc must be reformed. The solution provided in the abovementioned provisions, drafted in 1889, can hardly solve in a convincing way the most diverse and rich problematic about the loss or deterioration of objects of hotel costumers raised today. There are many doubts and uncertainties that, in relation to these assumptions, the Law applicator faces nowadays: Does the responsibility of the hotel extend to all the objects that travellers carry or only to those which has been disclosed to the manager? Is the establishment responsible for the damage or subtraction of the customer vehicles parked in the hotel premises?, And about the damage sustained by objects stored in safety deposit box the room?, Is it for the customer who demands for the compensation to the hotelier to prove that those objects were entered to the hotel?, how can this fact be proven? In order to respond to these difficulties, several lege ferenda proposal about the legal liability regime of the hotelier are proposed.

Title: Legislative proposals about the hostel's owner liability

Palabras clave: hospedaje, custodia, responsabilidad, hostelero, turista

Keywords: accommodation Agreement, custody, liability, host, tourist

Sumario

1. Introducción
2. Propuestas de lege ferenda sobre el régimen jurídico de la responsabilidad del hostelero
 - 2.1 Nueva redacción del artículo 1783 del Código Civil
 - a) Ámbito de aplicación objetivo
 - b) Ámbito de aplicación subjetivo
 - c) Régimen de responsabilidad del hostelero por el equipaje depositado por el cliente
 - d) Régimen de responsabilidad del hostelero por los objetos depositados por los huéspedes
 - e) Régimen de responsabilidad del hostelero por los objetos introducidos en la caja de seguridad de la habitación
 - f) Régimen de responsabilidad del hostelero por los objetos meramente introducidos
 - g) Régimen de exoneración de la responsabilidad del hostelero
 - 2.2 Nueva redacción del artículo 1784 del Código Civil
 - a) Requisito especial para exigir responsabilidad
 - b) Plazo de prescripción
3. Conclusiones
4. Tabla de jurisprudencia
5. Bibliografía

1. Introducción

Como hemos tenido oportunidad de señalar en un estudio anterior¹, el contrato de hospedaje debe seguir manteniéndose como contrato atípico, siendo únicamente necesario regular explícitamente, dentro de las normas del Código civil, la responsabilidad del hostelero por la pérdida de los objetos de los clientes. Ahora bien, ¿a qué obedece dicha necesidad? ¿Por qué la respuesta que actualmente da la ley española al problema de la responsabilidad del hostelero precisa una nueva regulación?

En primer lugar, porque los arts. 1783 y 1784 del Código civil, redactados en 1889, son claramente obsoletos y se muestran del todo insuficientes para dar solución a los problemas que se originan actualmente en la práctica, que pueden ir desde la desaparición de un efecto introducido por el cliente en el hotel, hasta el deterioro de un objeto depositado por aquél en la caja fuerte de la habitación. De ahí que los tribunales vengán realizando una tarea de verdadera creación del Derecho, lo que provoca una inseguridad jurídica que podría evitarse dando una nueva redacción a los preceptos señalados.

De este modo, creemos que la inseguridad jurídica que crea la actual redacción de los citados preceptos hace necesaria una reforma de los mismos, que posibilite mantener un criterio unánime en caso de conflicto entre las partes, y cuyo propósito debe ser dar una respuesta lo más equilibrada posible al problema que genera la pérdida o deterioro de los efectos introducidos por los clientes en el establecimiento hotelero.

A esto se añade que se trata ésta de una de las cuestiones que mayor número de litigios ha ocasionado entre el hotel y el cliente, por lo que, habida cuenta de las singularidades que presenta, precisa de una respuesta concreta por parte del legislador. Dichas particularidades se centran principalmente en las dificultades probatorias que para el cliente presenta el hecho que desencadena la responsabilidad y, en concreto, la dificultad de acreditar la preexistencia de sus objetos en el establecimiento hotelero, siempre que no hayan sido depositados para su custodia directa. Estas dificultades probatorias presentan un dilema no fácil de resolver para el legislador: por un lado, la norma no puede hacer recaer sobre el hotel indiscriminadamente una responsabilidad objetiva por la pérdida de los efectos de los viajeros, sin ofrecerle al menos una cierta garantía de que la pérdida o deterioro de los objetos tuvo lugar en el establecimiento; por otra parte, también resulta ilógico que el huésped deba hacer un inventario completo de los efectos que porta consigo, puesto que si bien es cierto que tal requisito constituiría un medio de prueba irrefutable, no menos cierto es que se trata de una exigencia que resultaría excesiva e irracional en la práctica.

En conclusión, si bien no estimamos necesaria una regulación específica del contrato de hospedaje, sí consideramos necesario modificar el régimen sobre responsabilidad de los

¹ CASTAÑOS CASTRO y MORENO-TORRES (2014), “¿Deben las leyes españolas regular el contrato de alojamiento?” Disponible en *Repertorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA)* en <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/8340>.

hosteleros de los artículos 1783 y 1784 del Código civil. En lo que se refiere al alojamiento en establecimientos hoteleros, no hay una laguna normativa, pese a no existir una regulación *ad hoc*; lo que hay es, tan sólo, una inadecuación a la realidad actual de la disciplina sobre la responsabilidad de los establecimientos por la pérdida de los objetos de los clientes durante la vigencia del contrato de hospedaje.

Esta inadecuación es totalmente lógica, dado que las normas que dentro del Código español se ocupan de este problema fueron tomadas del Código francés de 1804, lo que significa que están referidas a una realidad social y económica muy diferente a la actual.

2. Propuestas de lege ferenda sobre el régimen jurídico de la responsabilidad del hostelero

Siendo el Código civil el texto legal que consideramos más apropiado para contener las reglas sobre responsabilidad del hostelero por los efectos introducidos en el establecimiento por los huéspedes², pasamos seguidamente a exponer la que, a nuestro parecer, sería una apropiada redacción de los artículos 1783 y 1784 C.c., adaptada a las necesidades actuales³.

2.1 Nueva redacción del artículo 1783 del Código Civil

Artículo 1783:

1. Los hosteleros responden frente a los huéspedes por la pérdida o deterioro de los objetos de éstos durante la vigencia del contrato de hospedaje, en los términos establecidos en este artículo. La obligación de indemnizar no se extiende a los vehículos ni a las cosas depositadas en los mismos.
2. A estos efectos, tendrán la consideración de huéspedes únicamente las personas físicas que se hayan registrado en el establecimiento hotelero.
3. En los casos de custodia directa del equipaje por parte del establecimiento, éste responderá de su pérdida quedando legalmente obligado a indemnizar al cliente en la cantidad que se determine reglamentariamente y que variará en función del peso del equipaje y de la categoría del hotel.
El hotel sólo responderá por una cantidad mayor en los casos en los que haya habido una declaración expresa y previa de que el equipaje contiene objetos de especial valor, lo que podrá ser comprobado por el establecimiento.

² CASTAÑOS CASTRO y MORENO-TORRES (2014), “¿Deben las leyes españolas regular el contrato de alojamiento?” Disponible en *Repertorio Institucional de la Universidad de Málaga (RIUMA)* en <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/8340>

³ La nueva redacción implica, como es lógico, la modificación de toda aquella normativa de rango inferior que contradiga lo establecido por los preceptos propuestos, incluida la Orden Ministerial de 19 de Julio de 1968, sobre regulación de los establecimientos hoteleros.

4. El hotel responderá por el valor de los objetos depositados por el cliente en las cajas de seguridad que estén ubicadas fuera de las habitaciones.
5. El hotel responderá por el valor de los objetos que el cliente haya depositado en la caja de seguridad de la habitación, siempre y cuando el cliente pruebe la existencia de los objetos en ella introducidos, a través de la previa declaración de los mismos mediante el formulario que se proporcione a tal efecto o de cualquier otro medio de prueba fehaciente.
6. El hotel responderá por el valor de los objetos que los viajeros hayan introducido en sus habitaciones y que no se encuentren ubicados en la caja de seguridad, siempre que no se trate de objetos de valor o de objetos que no sea razonable exigir que se depositen en ella, en atención a su naturaleza y caracteres.
Tal responsabilidad exige una prueba fehaciente por parte del huésped de que los objetos fueron introducidos en la habitación.
7. El hotel quedará exonerado de la responsabilidad a la que se refieren los cuatro apartados anteriores cuando la pérdida o deterioro de los objetos se deba a culpa del huésped, de las personas que lo acompañan o visitan, o a fuerza mayor.

Como se aprecia, el art. 1783 será el encargado de establecer el ámbito de aplicación objetivo y subjetivo de los preceptos, así como de regular las reglas de responsabilidad aplicables a cada caso concreto que puede acontecer en la práctica y señalar cuáles son las causas que exoneran de responsabilidad al hotel. Seguidamente, se tratará de justificar cada una de las disposiciones que integran el precepto señalado, con el fin de analizar las razones que nos han llevado a redactarlo del modo expuesto.

a) Ámbito de aplicación objetivo

Constituye el objeto de los presentes artículos establecer el régimen de responsabilidad del hostelero por la pérdida de los efectos introducidos por el huésped en el establecimiento. Las dificultades probatorias que para el cliente presenta el hecho que desencadena la responsabilidad hacen necesario un tratamiento específico capaz de poner fin a la inseguridad jurídica que imperaría en caso de vacío legal. Es por ello necesario dedicar concretos artículos a regular tal cuestión.

Cómo se puede observar, el precepto que proponemos, -1783.1-, configura un régimen de responsabilidad que presenta ciertas singularidades: en primer lugar, la pérdida o el deterioro tienen que tener lugar durante la vigencia del contrato de hospedaje⁴, no siendo imprescindible que se produzcan en el establecimiento hotelero. Lo realmente importante es que la pérdida o el deterioro se produzcan en el ámbito de actuación del hostelero⁵. Así, la responsabilidad debe

⁴ El contrato de hospedaje no finaliza cuando el cliente abandona la habitación; en tales casos, habrá finalizado el servicio de alojamiento, pero no el contrato de hospedaje como tal.

⁵ No cabe duda de que la pérdida se produce dentro del ámbito de actuación del hostelero cuando la sustracción tiene lugar en el hall del hotel; así, entre otras, la SAP de Barcelona de 6 de mayo de 2003, según la cual «La

extenderse también a aquellas sustracciones que tienen lugar, por ejemplo, en un vehículo que el hotel pone a disposición del cliente para llegar al mismo, considerando que el deber de custodia nace cuando el contrato comienza a ejecutarse y no cuando el cliente llega físicamente al establecimiento⁶; en segundo lugar, la obligación de indemnizar no se extiende a los vehículos ni a las cosas depositadas en los mismos. En este sentido, al igual que sucede en la mayoría de los países de nuestro entorno⁷, los vehículos no deben ser considerados objetos a los efectos de los preceptos que regulan la responsabilidad del hostelero⁸, debido principalmente a que presentan unas características que difieren notablemente de los demás objetos que el huésped puede portar consigo; si a ello añadimos que no es razonable atribuir al hotel el deber de custodiar el vehículo del huésped⁹ y que existe una ley en España reguladora del contrato de aparcamiento (ley 40/2002 de 14 de noviembre), se estima procedente la aplicación de la ley citada que, no obstante, presentará soluciones muy similares a las propuestas por los preceptos encargados de regular la responsabilidad del hostelero. Así las cosas, la problemática de los vehículos es distinta, sin perjuicio de que coincida en ser una responsabilidad objetiva. Por último, conforme a la buena fe, -lo que excluye la necesidad de incluir su referencia en el precepto analizado-, debemos entender que de todos los objetos que el hostelero rechace por causa justificada¹⁰, -como pueden ser armas o sustancias peligrosas-, no debe éste responder, pues de lo contrario se le estaría atribuyendo un riesgo que no tiene porqué soportar.

Dicho esto, los preceptos propuestos serán los encargados de regular el régimen de responsabilidad del hostelero por la pérdida de los efectos introducidos por el huésped en el establecimiento durante la vigencia del contrato de hospedaje, no extendiéndose la aplicación de dicho régimen, por las razones expuestas, ni a los vehículos de los clientes, ni a las cosas depositadas en los mismos, ni tampoco a todos aquellos objetos que por causa justificada rechace el hostelero. Por la pérdida o el deterioro de todos los demás objetos, -siempre que se den los

responsabilidad de los demandados por la pérdida del equipaje, es evidente, ya sea por aplicación de los artículos 1783 y 1784 del Código Civil, como de las reglas generales de las obligaciones y contratos, por cuanto en el contexto de un servicio ofrecido por el Hotel a sus clientes, como es el de guardar las maletas cuando no puede prestarse adecuadamente el concreto servicio de acompañar al cliente a las habitaciones, no se observó la diligencia debida y exigible para evitar sustracciones por parte de personas desconocidas existiendo una defectuosa vigilancia respecto del vestíbulo del hotel en el que se encontraba el equipaje del actor, que sin duda propició la sustracción del mismo».

⁶ Se debe matizar que en estos supuestos el hotel responderá siempre y cuando los efectos estén siendo directamente custodiados por el establecimiento. Así, por ejemplo, no podrá extenderse la responsabilidad a aquellos casos en los que el cliente deja olvidada alguna de sus pertenencias en el vehículo que lo condujo al establecimiento.

⁷ § 701.4 BGB y 1785-quinquies del *Codice civile*, entre otros.

⁸ Pese a ello, actualmente son muchos los pronunciamientos que estiman procedente la responsabilidad del hostelero, conforme a los artículos 1783 y 1784 C.c., por la sustracción del vehículo del cliente. Entre otras, la SAP de Baleares de 29 de enero de 2010 y la SAP de Sevilla de 2 de junio de 2004.

⁹ En cambio, sí tienen la obligación legal de custodiar los objetos que el cliente porte consigo.

¹⁰ El hostelero solamente quedará exonerado de responsabilidad si efectivamente rechaza la custodia de los objetos del huésped por causa justificada, ya que tiene la obligación legal de custodiar los efectos de los clientes. Así, también estaremos en presencia de una causa justificada, por ejemplo, si el cliente pretende depositar en un establecimiento de categoría inferior un objeto valorado en una suma de dinero muy elevada.

presupuestos-, responde el hostelero conforme a lo dispuesto en estos artículos, cuya finalidad, insistimos, se centra en intentar dar soluciones equilibradas ante las dificultades probatorias con las que se encontrará el huésped a la hora de exigir responsabilidad.

b) Ámbito de aplicación subjetivo

El segundo párrafo del artículo 1783 aborda el ámbito de aplicación subjetivo. En él se señala que los presentes preceptos serán de aplicación a todas aquellas personas que tengan la consideración de huéspedes, entendiendo por tales todas las personas físicas que se hayan registrado en el establecimiento.

Lo que se pretende es claro: no establecer diferencias dependiendo de que el huésped actúe en un ámbito profesional o personal. Así, ¿qué sentido tiene atribuir un trato más favorable a quien se hospeda en el hotel por razones que nada tienen que ver con su actividad profesional o empresarial cuando el problema que se plantea es la pérdida de objetos que llevaba consigo? Este huésped no está más desprotegido frente al hotelero de lo que lo está el que ha perdido los objetos durante la utilización de los servicios de hospedaje con ocasión de una actividad empresarial o profesional. Es por ello por lo que creemos oportuno establecer un concepto amplio de huésped, en el que se engloben ambas situaciones.

Ahora bien, pese a ello, no se debe considerar huésped a aquél que no esté registrado como tal en el establecimiento, no estando configurado el régimen de responsabilidad propuesto para responder por la pérdida de los efectos de aquellos sujetos que se encuentran en el hotel por otras razones, como ocurre en el caso de las visitas del huésped.

Por tanto, el objetivo perseguido con la presente redacción obedece a una finalidad doble: por una parte, extender el ámbito de aplicación de los preceptos a todo tipo de huéspedes, con independencia de que se hospeden en el hotel por razones profesionales o personales; por otro lado, excluir del ámbito de aplicación a todos aquellos que no se encuentren registrados como huéspedes en el hotel, con el único fin de no aplicar las reglas propuestas a quienes se encuentran en el establecimiento por motivos ajenos al hospedaje.

De lo expuesto hasta el momento se extrae una consecuencia lógica: el único legitimado para reclamar la responsabilidad del hostelero, conforme a los preceptos propuestos, es el huésped perjudicado por la pérdida o el deterioro, aun no siendo el propietario del objeto en cuestión. Tampoco podrá exigir responsabilidad al establecimiento quien aun siendo contratante por haber celebrado el contrato, no disfruta del alojamiento¹¹.

¹¹ Por ejemplo, el empresario que contrata el hotel para sus empleados.

c) Régimen de responsabilidad del hostelero por el equipaje depositado por el cliente

Son numerosos los casos en los que el cliente deposita su equipaje con el fin de que éste sea custodiado. Pese a haber finalizado el servicio de habitación, o no habiendo éste comenzado, el hotel está obligado a prestar el servicio de guarda y custodia del equipaje del cliente, al menos por un tiempo razonable¹². Por esta razón, creemos conveniente dedicar el art. 1783.3 a regular cómo funciona el régimen de responsabilidad del hostelero en tales supuestos.

A nuestro parecer, el principal problema estriba en probar por parte del huésped el contenido del equipaje depositado. Por tanto, el objetivo consiste en idear un sistema de responsabilidad en el que se equilibren las necesidades de ambas partes del contrato: por un lado, la norma no puede hacer recaer sobre el hotel indiscriminadamente una responsabilidad objetiva basada únicamente en la declaración del huésped, quien puede atribuir al equipaje depositado mayor valor que el que realmente posee; por otra parte, también resulta ilógico que el huésped deba hacer un inventario completo de los efectos que porta su equipaje, puesto que si bien es cierto que tal requisito constituiría un medio de prueba irrefutable, no menos cierto es que se trata de una exigencia desproporcionada para el cliente. Así las cosas, creemos que lo más adecuado es establecer una cantidad determinada por la que el establecimiento responda en caso de pérdida del equipaje depositado en tales circunstancias. No obstante, dicha cantidad no debe ser fijada por el establecimiento hotelero arbitrariamente, sino que debe atender a criterios objetivos. Según nuestro parecer, estos criterios deben ser dos: en primer lugar, el peso del equipaje, -cuanto más pese el equipaje mayor será la indemnización- y, en segundo lugar, la categoría del hotel, con el fin de que un hotel de categoría inferior no tenga que responder por cantidades desorbitadas.

Ahora bien, en aquellos otros casos, no infrecuentes en la práctica, en los que, al depositar el equipaje, el huésped informa al hotel de que aquél contiene objetos de especial valor, el establecimiento deberá responder del valor de los objetos declarados, pudiendo efectuar las comprobaciones que estime convenientes para acreditar la veracidad de la declaración.

d) Régimen de responsabilidad del hostelero por los objetos depositados por los huéspedes

El apartado cuarto del artículo 1783 atribuye responsabilidad al hotel por el valor de los objetos depositados por el huésped en las cajas fuertes que están ubicadas fuera de las habitaciones.

Se trata este del caso que menos problemas puede plantear en la práctica, debido principalmente a la ausencia de dificultad probatoria, ya que estamos ante un supuesto de custodia directa, donde realmente la guarda puede desempeñarse de manera efectiva por el establecimiento, lo que conducirá asimismo a no establecer ningún límite a la responsabilidad del hostelero.

¹² En aquellos otros casos en los que el cliente solicita al establecimiento hotelero la custodia del equipaje por un tiempo que excede del que se entiende por razonable, entendemos que no serán de aplicación los artículos expuestos, debido a que el servicio de depósito ya no se estaría llevando a cabo por razón del hospedaje.

Por tanto, este precepto regula un supuesto que presenta fácil solución: en todos aquellos casos en los que el huésped entregue al establecimiento determinados objetos para su custodia, aquél deberá responder del valor de los mismos, no siendo necesario limitar la responsabilidad del hostelero a una cantidad determinada, puesto que las razones que llevan al legislador a establecer un límite a la responsabilidad del hostelero en determinados casos están íntimamente relacionadas con problemas probatorios que no acontecen cuando objetos concretos son custodiados directamente por el hotel.

e) Régimen de responsabilidad del hostelero por los objetos introducidos en la caja de seguridad de la habitación

El art. 1783. 5 está dedicado a configurar el régimen de responsabilidad del hostelero en aquellos supuestos en los que el huésped deposita sus objetos en la caja fuerte de la habitación contratada. En estos casos, como veremos seguidamente, los problemas probatorios dificultan considerablemente la composición de un régimen de responsabilidad que satisfaga los intereses de las partes contratantes de modo equilibrado. Veamos por qué.

Mientras que cuando el huésped deposita su equipaje en lugar indicado por el establecimiento existe prueba de la existencia de dicho equipaje, -y aunque no se pueda probar su contenido exacto¹³ se sobreentiende que está cargado de objetos-, el problema que se presenta en el caso de objetos depositados en la caja fuerte de la habitación es todavía mayor, al resultar muy difícil probar la existencia misma de tales efectos. De este modo, ¿cómo puede probar el huésped que esos objetos efectivamente existen? Es por ello, por esta *imposibilidad* probatoria, por lo que resultará necesario, a efectos de prueba, declarar, previamente a la utilización de la caja fuerte que se encuentra en la habitación, los objetos que van a ser introducidos en la misma¹⁴, con el único fin de no configurar un régimen de responsabilidad objetiva basado exclusivamente en la declaración del cliente¹⁵.

¹³ De ahí que se establezca un límite máximo a la responsabilidad del hostelero en tales casos.

¹⁴ En la redacción actual de los preceptos *no se requiere* esta declaración previa, lo que en numerosos casos ha llevado a los tribunales a hacer responsable al hotel por los efectos que los clientes depositan en las cajas de seguridad de las habitaciones, aun sin saber si la existencia de tales objetos era o no cierta. Así, entre otras, la SAP de Málaga de 30 de julio de 2001, la SAP de Cádiz de 15 de febrero de 2002 y la SAP de Málaga de 7 de noviembre de 2000,

¹⁵ Mientras que la existencia de los objetos puede ser probada con una declaración previa del cliente, mediante, por ejemplo, el formulario que se proporcione a tal efecto, mayor problema presenta la prueba de la efectiva introducción de los objetos en la caja fuerte. Como comprobaremos en el comentario del siguiente apartado, el hostelero no responde por los objetos de valor no depositados en caja fuerte; sin embargo ¿cómo puede probar el cliente que efectivamente introdujo sus objetos de valor en la caja fuerte de la habitación? En estos casos, debido a la dificultad probatoria, -y sin ánimo de configurar un régimen de responsabilidad en el que el hostelero quede siempre exonerado debido a ella-, somos partidarios de exigir al huésped únicamente la prueba de la existencia de los objetos. De este modo, si el cliente los ha declarado previamente, será el establecimiento el que tiene que demostrar, para quedar exonerado de responsabilidad que, a pesar de tratarse de objetos de valor, éstos no fueron introducidos en la caja de seguridad.

Aclarado lo anterior, se nos plantea otra problemática de envergadura: en aquellos casos en los que los objetos han sido depositados en la caja fuerte de la habitación, -y no cabe duda de la existencia de tales objetos -, ¿la responsabilidad del hostelero debe ser ilimitada, como cuando son entregados para su custodia directa, o al no poder ser efectivamente custodiados por el hostelero se debe establecer un límite a su responsabilidad? A nuestro parecer, ofrecer al cliente un dispositivo sustitutivo del central, esto es, la caja fuerte individual, no puede servir para limitar la responsabilidad del hotel, siempre y cuando los huéspedes hayan demostrado la existencia de los objetos depositados¹⁶.

En conclusión, en todos aquellos casos en los que la habitación del hotel cuente con una caja de seguridad individual, como uno más de los servicios que el establecimiento pone a disposición del huésped, éste tendrá que declarar los efectos que introduzca en la misma, a fin de poder probar la existencia de tales objetos en caso de querer exigir responsabilidad al hotel por la pérdida de los mismos. No obstante, en aquellos otros supuestos, aunque muy infrecuentes en la práctica, en los que el huésped cuente con un medio de prueba que garantice la existencia de los objetos, podrá asimismo exigir responsabilidad conforme al precepto analizado, configurándose el deber de declarar los objetos que introduce en la caja de seguridad de la habitación únicamente a efectos de prueba.

Ahora bien, esto nos lleva asimismo a preguntarnos cuál es la utilidad práctica de las cajas fuertes de las habitaciones, si igualmente el huésped se ve obligado a declarar la existencia de los objetos que deposita en las mismas. A nuestro entender, la utilidad práctica se haya únicamente en proporcionar al cliente mayor comodidad, al poder disponer de los objetos de forma inmediata, pero en ningún caso podrá servir su uso como medio para exigir responsabilidad al establecimiento hotelero por la pérdida de efectos no declarados, de los cuales no se pueda probar su existencia.

En definitiva, los objetos que el huésped considera de especial valor deben declararse en cualquier caso, aunque se haga uso de la caja fuerte individual, puesto que dicha declaración es la mejor forma de evitar el problema probatorio¹⁷.

¹⁶ También podría pensarse que, al no poder el cliente demostrar la efectiva introducción de los objetos en la caja fuerte, activándose el régimen de responsabilidad del hostelero con la única prueba de la existencia de aquéllos, sería justo establecer una cantidad máxima por la que el hotel responde. De adoptarse esta solución, el hotel deberá ofrecer al huésped la posibilidad de contratar un seguro que cubra una pérdida superior.

¹⁷ Mientras que según nuestro criterio hacer declaración de los objetos depositados en la caja fuerte de la habitación es la mejor forma de probar la existencia de tales efectos y, por tanto, poder exigir responsabilidad al hotel, distintas soluciones se alcanzan en el contrato de cajas de seguridad entre la entidad bancaria y el cliente, en el que la dificultad de la prueba de los daños representa igualmente un gran problema para éste último. Las alternativas que ofrece la doctrina y la jurisprudencia en estos casos son las siguientes: en primer lugar, condenar al banco a indemnizar por la cantidad máxima que, según el contrato, respondería. Esta cantidad máxima, por otra parte, suele estar cubierta por un seguro. Así, entre otras, la STS de 29 de octubre de 2004; en segundo lugar, aplicar analógicamente el art. 1769.3 C.c., sobre el depósito cerrado. De este modo, por analogía, debiera presumirse la veracidad de la declaración de un cliente sobre el valor de los objetos que estaban en la caja de seguridad abierta sin su consentimiento, por negligencia del banco; en tercer lugar, se propone asimismo una solución intermedia, cual es interpretar estrictamente el artículo 1769 C.c., entendiéndose que solamente si los daños han sido directamente producidos por el banco, o interviniendo dolo por su parte, podría presumirse la veracidad de la declaración del cliente; por último, también se ha sugerido, como posible solución al problema

f) Régimen de responsabilidad del hostelero por los objetos meramente introducidos

Por último, también podrá el huésped exigir responsabilidad al hostelero por el valor de los objetos meramente introducidos¹⁸ en las habitaciones, aunque no se encuentren éstos depositados en la caja fuerte; ahora bien, no será posible en estos casos exigir responsabilidad al hotel si se trata de objetos que, dadas sus características, debieran haber sido depositados para su custodia, bien en la caja fuerte de la habitación, bien en la caja fuerte central. Varias puntualizaciones son necesarias para comprender correctamente el significado de este sexto apartado.

En primer lugar, se debe señalar que, como se ha dicho, solamente es posible exigir responsabilidad conforme al art. 1783.6 si se trata de objetos que no sea razonable exigir que se depositen en caja fuerte; así, no es coherente hacer responsable al hotel por aquellos efectos que aun habiendo sido declarados por su especial valor, se demuestra que no han sido depositados en la caja de seguridad¹⁹, sino meramente introducidos en la habitación²⁰.

Dicho esto, volvemos a encontrarnos en estos casos con la dificultad que tiene para el cliente probar la existencia de efectos que han sido meramente introducidos; ello, sumado a que no tiene sentido, dada la naturaleza del hospedaje, exigir al huésped un inventario completo de sus

que nos ocupa, la aplicación analógica del art. 38 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, según el cual incumbe al asegurado la prueba de la preexistencia de los objetos dañados; sin embargo, el contenido de la póliza constituirá una presunción a su favor cuando razonablemente no puedan aportarse pruebas más eficaces, QUICIOS MOLINA (2009, p. 3001). No obstante, «en realidad, la única prueba directa y fehaciente del contenido de la caja de seguridad, cuando se produjo el daño en el interior de la misma, sería que el cliente realizase todas y cada una de las entradas en la cámara acorazada con la presencia de un notario, que daría fe de todo aquello que el cliente (...) extrae e introduce en la caja de seguridad», HUERTA VIESCA (2003, p. 407). Sin embargo, lo que nos conduce a no adoptar ninguna de las soluciones planteadas para el contrato de cajas de seguridad es muy sencillo: en nuestro caso no juega contra el perjudicado el secreto que pretende obtener con el servicio de cajas de seguridad, constituyendo parte de la esencia del contrato de cajas de seguridad el desconocimiento del valor de lo depositado por la entidad bancaria. De este modo, «la dificultad probatoria ante la que se ve el usuario de la caja en el momento en que pretende la reparación de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento bancario del contrato de caja de seguridad, no es sino el contrapunto al beneficio que el secreto del contenido de la caja le supone», HUERTA VIESCA (2003, p. 402). Por tanto, mientras que en el contrato analizado resulta contrario a la esencia del mismo exigir al cliente poner en conocimiento del banco la existencia de los objetos que van a ser depositados en la caja fuerte, esto no es así en el contrato de hospedaje, constituyendo la declaración de los objetos introducidos en la caja fuerte de la habitación la prueba más fehaciente de su existencia.

¹⁸ Entendemos por objetos *meramente introducidos* aquellos que no debe declarar el huésped porque no presentan un especial valor.

¹⁹ Como hemos establecido anteriormente, si se trata de objetos de valor previamente declarados por el huésped, corresponde al establecimiento hotelero probar que no han sido efectivamente introducidos en la caja fuerte de la habitación.

²⁰ Nos preguntamos qué ocurre en aquellos casos, aunque hipotéticos, en los que el establecimiento hotelero no informa al cliente de la necesidad de declarar y depositar en caja fuerte los objetos que presentan un especial valor. Como decimos, en la práctica es inusual la falta de advertencia, no obstante, pese a ella, el comportamiento diligente del huésped debe llevarlo a custodiar de forma segura los objetos que presenten un especial valor. De este modo, en caso de que la ausencia de información vaya acompañada de la negligencia por parte del cliente de no depositar tales objetos en la caja fuerte, se acudirá a la doctrina de la concurrencia de culpas, que tiene lugar cuando a la producción de un mismo daño concurre la conducta de un tercero, además de la conducta de la propia víctima.

bienes, -puesto que supone una carga excesiva para el cliente tener que declarar cada uno de los objetos de uso cotidiano que lleva consigo-, convierte a este problema probatorio en insalvable, tratándose ésta de una responsabilidad más teórica que real. Así las cosas, el hotel solamente responderá en el improbable supuesto de que el huésped consiga demostrar la existencia e introducción de los efectos en el establecimiento. Ahora bien, si consigue probar tales hechos, el hotel deberá responder por el valor íntegro de los objetos.

g) Régimen de exoneración de la responsabilidad del hostelero

El último apartado del artículo 1783 está destinado a configurar las causas por las cuales el hotel quedará exonerado de responsabilidad. A tal fin se mencionan la culpa del huésped y la fuerza mayor como causas exoneratorias.

Ante todo, hemos de poner de manifiesto que se ha considerado apropiado dedicar un apartado concreto a la exposición de tales causas, ya que, según nuestro criterio, ambas causas de exoneración, esto es, la culpa del huésped y la fuerza mayor, pueden servir para eximir de responsabilidad al establecimiento en cualquiera de los cuatro supuestos analizados, es decir, tanto si la responsabilidad nace como consecuencia de la pérdida del equipaje depositado para su custodia una vez finalizado el alojamiento²¹, de la pérdida de objetos depositados para su custodia²², de la pérdida de objetos depositados en la caja fuerte de la habitación²³ o bien por la pérdida de objetos meramente introducidos²⁴.

Aclarado lo anterior, conviene señalar varias cuestiones: en primer lugar, con respecto al concepto de *fuerza mayor* como causa de exoneración de la responsabilidad del hostelero, entenderemos por tal el que aparece en el art. 1105 del C.c. Así, «nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables». Ahora bien, creemos necesario suprimir la referencia que el actual art. 1784 C.c. hace al *robo a mano armada* como supuesto de fuerza mayor, ya que, aunque es cierto que el robo a mano armada suele traer consigo unas connotaciones que, en principio, podrían servir de base para considerarlo un suceso imprevisible e inevitable, esto no tiene porqué ser siempre así. De este modo, creemos que el robo a mano armada «perderá esa virtualidad exoneratoria si excepcionalmente es imputable a la falta de previsión/medidas de seguridad exigibles al hostelero»²⁵. En segundo lugar, con respecto a la

²¹ En tales casos, puede existir culpa del huésped si, por ejemplo, no deposita su equipaje correctamente cerrado o no sigue las indicaciones que el establecimiento le da para una efectiva custodia del mismo.

²² También en aquellos casos en los que el cliente deposita sus objetos de valor en la caja fuerte central puede existir culpa del huésped, lo cual tendrá lugar cuando no informa al establecimiento de determinadas características que son imprescindibles para garantizar una efectiva custodia del objeto en cuestión.

²³ Se aprecia culpa del huésped en aquellos casos en los que ha introducido los efectos en la caja fuerte de la habitación si, por ejemplo, no la ha cerrado correctamente o ha hecho caso omiso de las instrucciones que el hotel pone a su disposición para la correcta utilización de la caja.

²⁴ Si se trata de la pérdida de objetos que han sido meramente introducidos, aunque no se le puede exigir al huésped depositarlos en caja fuerte, será éste negligente si deja la puerta de su habitación abierta.

culpa del huésped²⁶ como segunda causa exoneratoria, se ha de matizar que sólo eximirá completamente de responsabilidad al hotel si estamos ante un supuesto de *culpa exclusiva*, lo cual no sucede en aquellos casos en los que la culpa es atribuible a ambas partes contratantes. Esto tendrá lugar cuando el daño resulte del comportamiento negligente tanto del establecimiento como del huésped, cuyo ejemplo más notorio es aquel en el que el hotel no informa al cliente de la necesidad de declarar y depositar en la caja fuerte los objetos que presentan un especial valor y, a su vez, el cliente, pese a la falta de advertencia, no actúa con la diligencia que conlleva ser portador de objetos de valor y que implicaría el hecho de depositarlos en un lugar que garantice una custodia efectiva de los mismos. En estos supuestos lo más coherente es acudir a la doctrina de la concurrencia de culpas que ponderará la contribución de la víctima en la producción del daño y la consiguiente moderación de la responsabilidad.

2.2 Nueva redacción del artículo 1784 del Código Civil

Artículo 1784:

1. La responsabilidad a que se refiere el artículo anterior exige que el huésped ponga en conocimiento del hostelero, sin demora, la pérdida o el deterioro, salvo que estuvieran causados por dolo del hostelero o de sus empleados.
2. La acción para exigir la responsabilidad a que se refiere este artículo prescribe al año de haber finalizado el contrato de hospedaje, con independencia del momento en el que el huésped tenga conocimiento de la pérdida o del deterioro.

Como se aprecia, el presente precepto está dedicado a regular un caso concreto en el que se extingue la pretensión de indemnización por daños, así como a determinar cuál es el plazo de prescripción para exigir responsabilidad al establecimiento hotelero por la pérdida de los objetos del huésped.

a) Requisito especial para exigir responsabilidad

El primer apartado del art. 1784 exige, para hacer efectiva la responsabilidad del establecimiento hotelero, un requisito adicional: el hostelero deberá ser avisado por el huésped, sin demora²⁷,

²⁵ JORDANO FRAGA (1994, p.368). Actualmente, la jurisprudencia es unánime al respecto: siempre que acontece un robo a mano armada, de forma automática se exime de responsabilidad al hotel, no entrando a valorar si dicho robo a mano armada constituye ciertamente un supuesto de fuerza mayor. Así, entre otras, la STS de 11 de julio de 1989 y la STS de 15 de marzo de 1990, en las que el TS exonera de responsabilidad al hostelero, aun cuando el robo a mano armada tiene lugar en hoteles de alta categoría, en los cuales deberían existir medidas de seguridad capaces de hacer frente incluso a un robo de este tipo.

²⁶ El término huésped debe ser interpretado extensivamente, de forma que también quedará exento de responsabilidad el establecimiento si la pérdida o el deterioro son consecuencia de la culpa de una persona que el huésped haya alojado o un acompañante de éste.

después de tener éste conocimiento de la pérdida o deterioro de sus objetos, salvo que la pérdida o el deterioro hayan sido causados interviniendo dolo del hostelero o de sus empleados, en cuyo caso la responsabilidad podrá ser exigida aun sin cumplirse dicha condición.

Siguiendo lo establecido en el §703 BGB²⁸ y en el art. 1785-ter del *Codice civile*²⁹, se estima conveniente la exoneración de responsabilidad en todos aquellos casos en los que el cliente no informa al establecimiento de la pérdida o deterioro de los objetos de forma inmediata; así, aunque ciertamente pueda llegarse a idéntica conclusión con la aplicación del art. 7.1 C.c, hemos considerado que, dadas las importantes consecuencias que tendría omitir el hecho de la pérdida o del deterioro, es menester dedicar un apartado del art. 1784 a regular tal cuestión.

Como venimos diciendo, la razón de ser del precepto es clara: eximir de responsabilidad al hotel en aquellos casos en los que el huésped no ejercite su derecho en tiempo razonable, creando en el establecimiento la confianza de que no lo va a ejercitar.

b) Plazo de prescripción

Finalmente, el segundo apartado del art. 1784 está dedicado a fijar el plazo de prescripción de la acción para exigir responsabilidad por la pérdida o deterioro de efectos introducidos en el hotel. A tal fin, señala el precepto que dicha acción prescribe al año de haber finalizado el contrato de hospedaje, y ello, con total independencia del momento en el que el huésped tenga conocimiento de la pérdida o del deterioro. Se ha optado por establecer un plazo de prescripción que en todo caso se agota un año después de haber finalizado el contrato hospedaje, con independencia del momento en el que el cliente tiene conocimiento de la pérdida, porque solamente así se garantiza una efectiva seguridad jurídica; de lo contrario, sería imposible probar el momento exacto en el que el cliente descubrió la pérdida del objeto, teniendo que estar a su declaración, lo que implica atribuirle el derecho a exigir responsabilidad *eternamente*. Con la imposición de este breve plazo de tiempo se pretende no crear situaciones de incertidumbre sobre si finalmente llegará a exigirse alguna vez la responsabilidad, lo cual genera inseguridad en el tráfico jurídico³⁰.

Ahora bien, como se sabe, la falta de ejercicio del derecho a exigir responsabilidad por parte del cliente durante el transcurso del plazo de tiempo fijado por la ley, que en este caso sería de un año, no implica que automáticamente se extinga el derecho por prescripción, ya que ésta opera

²⁷ No creemos necesario establecer un periodo de tiempo determinado. La expresión *sin demora* deja al criterio del juez evaluar las circunstancias de cada caso concreto.

²⁸ Dispone el §703 lo siguiente: «Der dem Gast auf Grund der §§ 701, 702 zustehende Anspruch erlischt, wenn nicht der Gast unverzüglich, nachdem er von dem Verlust, der Zerstörung oder der Beschädigung Kenntnis erlangt hat, dem Gastwirt Anzeige macht. Dies gilt nicht, wenn die Sachen von dem Gastwirt zur Aufbewahrung übernommen waren oder wenn der Verlust, die Zerstörung oder die Beschädigung von ihm oder seinen Leuten verschuldet ist».

²⁹ Según el art. 1785-ter «Fuori del caso previsto dall'art. 1785-bis, il cliente non potrà valersi delle precedenti disposizioni se, dopo aver constatato il deterioramento, la distruzione o la sottrazione, denunci il fatto all'albergatore con ritardo ingiustificato».

³⁰ El plazo general de la acción de responsabilidad contractual, que es de 15 años según el art. 1964 C.c., es excesivamente largo en general y muy particularmente para el supuesto que se trata.

como una *excepción*, es decir, es un medio de defensa del titular del deber jurídico para detener una acción ejercitada frente a él, por el titular del derecho. En otras palabras, es necesario que la prescripción sea invocada por el interesado.

3. Conclusiones

1. La responsabilidad del hostelero por la pérdida o deterioro de los objetos de los clientes merece una regulación específica y distinta a la que actualmente le dan los arts. 1783 y 1784 C.c. En primer lugar, merece una regulación específica por las excesivas dificultades probatorias que para el cliente presenta el hecho que desencadena la responsabilidad y, en concreto, la gran dificultad que conlleva acreditar la preexistencia de sus objetos en el establecimiento hotelero, siempre que no hayan sido depositados para su custodia directa. De este modo, la responsabilidad del hostelero por la pérdida de los objetos de los huéspedes en el establecimiento presenta singularidades que precisan de una particular respuesta por parte del legislador. En segundo lugar, merece una regulación distinta a la que actualmente le dan los preceptos citados porque dichos artículos se muestran del todo insuficientes para resolver de modo satisfactorio la variada y cambiante problemática que se origina en la práctica, lo que no hace más que aumentar la inseguridad jurídica que impera en lo referente a tal cuestión.

2. Los cambios que se proponen con respecto a la legislación vigente son los siguientes:

- Configurar un régimen de responsabilidad por la pérdida o deterioro de los objetos de los huéspedes en el que quede perfectamente delimitado el ámbito de aplicación de los preceptos propuestos, no extendiendo la obligación de indemnizar ni a los vehículos ni a las cosas depositadas en los mismos.
- Configurar un régimen de responsabilidad por la pérdida o deterioro de los efectos de los clientes en el que quede igualmente delimitado el ámbito de aplicación subjetivo. Así, solamente podrá exigir responsabilidad al establecimiento quien tenga la consideración de huésped, esto es, cualquier persona física que se haya registrado en el hotel.
- Distinguir los diferentes casos en los cuales debe el hostelero responder, así como configurar un régimen de responsabilidad adecuado para cada uno de ellos, atendiendo a sus circunstancias concretas. De este modo, el huésped podrá exigir responsabilidad al establecimiento en cuatro hipótesis distintas: por el equipaje depositado por el cliente; por los objetos depositados por los huéspedes para su custodia directa; por los objetos introducidos en la caja de seguridad de la habitación y, por último, por los efectos meramente introducidos en las habitaciones. No obstante, pese a señalar un régimen de responsabilidad para cada uno de los supuestos mencionados, las causas de exoneración de responsabilidad serán idénticas en cualquier caso. De este modo, solamente quedará exento de responsabilidad el

hostelero si concurre un supuesto de fuerza mayor, -sin que exista necesidad de mencionar expresamente el robo a mano armada-, o culpa del cliente.

- Establecer como requisito especial para exigir responsabilidad la puesta en conocimiento del hostelero de la pérdida o deterioro de los objetos. Solamente en aquellos casos en los que, sin demora, el cliente comunica al establecimiento la pérdida o el deterioro sufridos en sus bienes podrá exigir responsabilidad conforme a los preceptos propuestos.
- Finalmente, fijar un plazo de prescripción de la acción para exigir responsabilidad por la pérdida o deterioro de los efectos introducidos en el hotel. La acción prescribirá al año de haber finalizado el contrato de hospedaje, con total independencia del momento en el que el huésped tenga conocimiento de la pérdida o del deterioro. Solamente de este modo se evitan situaciones de incertidumbre sobre si finalmente llegará a exigirse responsabilidad al establecimiento.

4. Tabla de jurisprudencia

Tribunal Supremo

<i>Tribunal, Sala y Fecha</i>	<i>Referencia</i>	<i>Magistrado Ponente</i>
STS, 3ª, 11.7.1989	RJ 1989\5598	Pedro González Poveda
STS, 2ª, 15.3.1990	RJ 1990\1696	Jaime Santos Briz
STS, 1ª, 29.10.2004	RJ 2004\7216	Rafael Ruiz de la Cuesta Cascajares

Audiencias Provinciales

<i>Tribunal y fecha</i>	<i>Referencia</i>	<i>Magistrado Ponente</i>
Málaga, 7.11.2000	JUR 2001\92178	Mariano Fernández Ballesta
Málaga, 30.7.2001	AC 2002\328	Alejandro Martín Delgado
Cádiz, 15.2.2002	JUR 2002\115186	Ignacio Rodríguez Bermúdez de Castro
Barcelona, 6.5.2003	AC 2003\2102	Myriam Sambola Cabrer
Sevilla, 2.6.2004	AC 2004\1082	Fernando Sanz Talayero
Baleares, 29.1.2010	JUR 2010\136049	María Rosa Rigo Rosselló

5. Bibliografía

Juan Manuel BADENAS CARPIO (2000), "Sobre la posible publicación del contrato de hospedaje", *Actualidad Civil*, núm. 16, pp. 619-634.

Ramón GARCÍA GÓMEZ (1995), "Hospedaje y turismo. Breve excursus sobre la responsabilidad de los profesionales de la hostelería", *II Jornadas de Derecho y Turismo*, pp. 79-86.

María Paz GARCÍA RUBIO (2013), "Una propuesta de Código mercantil sin modelo comparado", *Cuaderno Electrónico de Estudios Jurídicos* (www.ceej.es), núm. 1, pp. 1-11.

Inmaculada GONZÁLEZ CABRERA (2008), "La seguridad del turista en la ejecución del contrato de hospedaje: breves consideraciones", *Derecho de los negocios*, núm. 208, pp. 19-28.

María Isabel HUERTA VIESCA (2003), *La responsabilidad bancaria en el contrato de caja de seguridad*, Tirant lo Blanch, Valencia.

Francisco JORDANO FRAGA (1994), "Comentario a la sentencia de 27 de enero de 1994", *Cuadernos Civitas de Jurisprudencia*, núm. 34, pp. 357-382.

Olga MARLASCA MARTÍNEZ (2006), *Los establecimientos de hospedaje: Estudio histórico. Responsabilidades que derivan para los titulares de los mismos: De Roma al Derecho actual*, Universidad de Deusto, Bilbao.

Rosa PÉREZ MARTELL e Inmaculada GONZÁLEZ CABRERA (2008), *El alojamiento turístico: problemática y soluciones en la ejecución del contrato de hospedaje*, La Ley, Madrid.

Susana QUICIOS MOLINA (2009), "Contratos de prestación de servicios y realización de obras", en Rodrigo BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO (Dir.), Nieves MORALES IMBERNÓN y Susana QUICIOS MOLINA (Coord.), *Tratado de contratos*, Tomo III, Valencia.

María Patricia REPRESA POLO (2004), *Responsabilidad de los establecimientos hoteleros por los efectos introducidos por los clientes*, Edersa, Madrid.

María Eugenia RODRÍGUEZ MARTÍNEZ (2008), "La responsabilidad de los hoteleros por los efectos introducidos por los viajeros: los artículos 1783 y 1784 del Código Civil", *Anuario de Derecho Civil*, núm. LXI-2, pp. 721-834.

Ángel SÁNCHEZ HERNÁNDEZ (1994), "El depósito derivado del hospedaje y la responsabilidad del hospedero", *Boletín de la Facultad de Derecho de la UNED*, núm. 7, pp. 373-397.